



RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001 – ANNO 2015

Al fine di assicurare la corretta individuazione e soddisfazione dei requisiti dei clienti, obiettivo principale del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001, l'ARPA FVG ha avviato un'indagine sulla soddisfazione dei clienti relativa alle attività già certificate e in fase di certificazione per l'anno 2015.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal mese di marzo 2016 che è stato ritirato il 12/04/2016.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine 100 clienti ai quali è stato somministrato un questionario suddiviso in sezioni, ciascuna costituita da domande relative ad ogni processo primario richiesto in certificazione.

I partecipanti all'indagine non hanno risposto a tutte le domande relative a tutti i processi in certificazione, poiché la richiesta di compilazione del questionario indicava di rispondere alle domande relative ai servizi di cui si era usufruito.

L'applicazione e l'estensione della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001 nell'anno 2015, riguardava i seguenti processi realizzati presso la sede Centrale di Palmanova:

- Verifica della conformità legislativa in ambito EMAS,
- Gestione delle istruttorie di Valutazione di Impatto Ambientale,
- Gestione delle istruttorie di Valutazione Ambientale Strategica,
- Attività di vigilanza per incidenti rilevanti,
- Gestione del catasto dei rifiuti,
- Gestione del catasto delle emissioni in atmosfera,
- Previsioni di qualità dell'aria,
- Previsioni meteorologiche numeriche,
- Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria,

mentre per la sede del Dipartimento di Pordenone i processi certificati nel 2015 erano:

- Esecuzione dei controlli ambientali – sopralluoghi,
- Esecuzione dei controlli ambientali – campionamenti,
- Gestione attività per Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA),
- Gestione rilascio pareri,
- Gestione rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA).



Verifica per registrazioni EMAS

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche EMAS, hanno risposto 5 clienti, 3 appartenenti ad amministrazioni comunali e 2 appartenenti ad ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale).

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	3	0	0	0	2
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	2	0	0	0	1
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	3	0	0	0	0
4. Qualità tecnica	2	3	0	0	0	0
5. Comprensibilità	1	4	0	0	0	0
6. Completezza	1	4	0	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	1	3	1	0	0	0
8. Competenza del personale	1	4	0	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	4	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di conformità legislativa EMAS è	1	4	0	0	0	0
TOTALI	12	34	1	0	0	3

Dall'analisi dei dati si può osservare il basso numero di partecipanti all'indagine ed il motivo di ciò sta nel fatto che il cliente principale per quanto riguarda il presente processo è essenzialmente ISPRA ed in particolar modo l'ufficio competente al rilascio delle registrazioni EMAS.

Pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che quasi tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono 92%).



Istruttoria per valutazione impatto ambientale (V.I.A.)

Per questo processo hanno risposto alle domande 10 clienti, di cui 4 dipendenti della Regione, 5 appartenenti alle amministrazioni comunali e 1 rappresentante politico.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	Insuff.	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	3	7	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	5	1	1	0	1
3. Chiarezza delle informazioni fornite	3	6	1	1	0	0
4. Qualità tecnica	5	5	0	1	0	0
5. Comprensibilità	3	5	2	1	0	0
6. Completezza	5	5	1	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	3	3	4	0	1	0
8. Competenza del personale	5	5	0	1	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	5	4	1	0	1	0
10. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VIA è	3	7	0	0	1	0
TOTALI	38	52	11	5	3	1

Anche in questo caso si osserva un modesto numero di partecipanti all'indagine giustificato dal fatto che i principali clienti sono gli uffici tecnici regionali deputati al rilascio delle pratiche VIA.

L'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono 81,8%) mentre il grado di insoddisfazione si attesta al 7,3% (giudizio scarso+insufficiente).



Istruttoria per valutazione ambientale strategica (V.A.S.)

Alla sezione relativa alla gestione delle pratiche per i pareri VAS hanno risposto mediamente 14 clienti quasi tutti appartenenti ad amministrazioni comunali.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	4	7	1	0	0	2
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	5	7	1	0	0	1
3. Chiarezza delle informazioni fornite	7	4	3	0	0	0
4. Qualità tecnica	6	7	0	0	0	1
5. Comprensibilità	4	8	1	1	0	0
6. Completezza	6	5	3	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	4	7	2	0	0	1
8. Competenza del personale	7	6	0	0	0	1
9. Cortesia e disponibilità del personale	7	5	1	0	0	1
10. Complessivamente l'attività di gestione delle istruttorie di VAS è	5	7	1	1	0	0
TOTALI	55	63	13	2	0	7

Si osserva il discreto numero di partecipanti all'indagine anche se i principali clienti sono gli uffici tecnici delle amministrazioni comunali.

Pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 83,6% e l'insoddisfazione è solo del 1,5% (giudizio scarso+insufficiente).



ARPA FVG
**Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia**

Per la sede di Palmanova relativamente alle attività di: Verifica di conformità legislativa EMAS, Gestione pratiche VIA, Gestione pratiche VAS, Catasto rifiuti, Catasto emissioni, Previsioni inquinamento atmosferico, Gestione pratiche incidenti rilevanti, Previsioni meteorologiche numeriche, Gestione della modellistica applicata alla qualità dell'aria



Attività di vigilanza per incidenti rilevanti

Per l'attività di vigilanza per incidenti rilevanti non ha risposto nessun cliente.

Da sottolineare il fatto che i clienti individuati dal servizio sono solamente 2, il Ministero dell'Ambiente e i Vigili del Fuoco del FVG, in particolar modo nei loro uffici competenti.

Alla luce dell'assenza di risultati, sarà opportuno, in occasione della prossima indagine di soddisfazione clienti, estendere la platea dei clienti di questo servizio da coinvolgere nel questionario.



Gestione catasto rifiuti

Alla sezione relativa alla gestione del catasto rifiuti, hanno risposto 33 clienti che per la maggior parte appartengono ad amministrazioni comunali e Aziende di servizi pubblici.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	6	22	5	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	9	19	5	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	5	23	5	0	0	0
4. Qualità tecnica	10	19	4	0	0	0
5. Comprensibilità	7	20	5	1	0	0
6. Completezza	6	24	2	1	0	0
7. Tempestività nella risposta	9	20	4	0	0	0
8. Competenza del personale	15	17	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	16	14	3	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione del catasto rifiuti è	7	24	2	0	0	0
TOTALI	90	202	36	2	0	0

In questo caso si osserva un numero superiore di partecipanti all'indagine e questo è spiegato con il discreto numero di comuni appartenenti alla regione FVG che usufruiscono del servizio di catasto rifiuti; in particolare modo si segnala la particolare attenzione che l'ARPA offre al cliente organizzando regolarmente degli incontri con tutti i comuni che permettono di affrontare e risolvere tutte le problematiche, dubbi o chiarimenti che gli amministratori locali possono avere nei confronti della gestione dei rifiuti.

L'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che quasi tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono 88,4%).



Gestione catasto emissioni

Per l'attività relativa alla gestione del catasto emissioni, hanno risposto 7 clienti di cui 6 appartenenti alle amministrazioni comunali e 1 alla Regione.

Quesito	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	3	3	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	4	2	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	5	0	0	0	0
4. Qualità tecnica	3	4	0	0	0	0
5. Comprensibilità	2	5	0	0	0	0
6. Completezza	3	4	0	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	3	2	2	0	0	0
8. Competenza del personale	2	5	0	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	2	5	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione del catasto emissioni è	2	5	0	0	0	0
TOTALI	21	42	7	0	0	0

Anche in questo caso si osserva il basso numero di partecipanti all'indagine.

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono 87,5%).



Previsioni di qualità dell'aria

In questo caso, alla sezione relativa alle previsioni dell'inquinamento atmosferico, hanno risposto 11 clienti quasi tutti appartenenti ad amministrazioni comunali, 1 privato cittadino, 1 politico e un funzionario Regionale.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	2	6	1	0	1	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	4	2	2	0	1
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	5	1	1	1	1
4. Qualità tecnica	4	4	2	0	0	1
5. Comprensibilità	2	7	0	0	0	2
6. Completezza	2	6	0	2	0	1
7. Tempestività nella risposta	2	3	3	2	0	1
8. Competenza del personale	3	6	0	0	1	1
9. Cortesia e disponibilità del personale	4	4	1	0	0	2
10. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni dell'inquinamento. atmosferico è	3	5	1	0	1	1
TOTALI	26	50	11	7	4	12

Anche in questo caso si osserva il basso numero di partecipanti all'indagine. Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente, visto che le risposte hanno avuto un riscontro positivo per il 69% (giudizio elevato+buono) e il grado di insoddisfazione si attesta intorno al 10% (scarso+insufficiente).

L'insoddisfazione sicuramente è data dai gravi problemi che si sono manifestati nel mese di agosto che hanno impedito il regolare svolgimento del servizio.



Previsioni metereologiche numeriche

Alla sezione relativa alle previsioni dell'inquinamento atmosferico, hanno risposto 10 clienti quasi tutti appartenenti ad amministrazioni comunali, 1 politico e 1 funzionario regionale.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non resp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	4	6	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	3	6	0	0	0	1
3. Chiarezza delle informazioni fornite	4	6	0	0	0	0
4. Qualità tecnica	4	6	0	0	0	0
5. Comprensibilità	4	6	0	0	0	0
6. Completezza	4	6	0	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	5	4	1	0	0	0
8. Competenza del personale	4	5	0	0	0	1
9. Cortesia e disponibilità del personale	5	4	0	0	0	1
10. Complessivamente l'attività di gestione delle previsioni metereologiche numeriche è	5	5	0	0	0	0
TOTALI	42	54	1	0	0	3

L'esito si può considerarsi più che soddisfacente, visto che quasi tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono 96%).



Gestione della modellistica

In questo caso, alla sezione relativa alla modellistica applicata alla qualità dell'aria, hanno risposto 6 clienti di cui 3 appartenenti ad amministrazioni comunali, 1 della Regione e 2 clienti operanti in ARPA.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	4	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	3	1	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	5	0	0	0	0
4. Qualità tecnica	2	4	0	0	0	0
5. Comprensibilità	1	5	0	0	0	0
6. Completezza	2	4	0	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	2	3	1	0	0	0
8. Competenza del personale	2	4	0	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	2	4	0	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di gestione della modellistica è	2	4	0	0	0	0
TOTALI	17	40	3	0	0	0

In questo caso si osserva il basso numero di partecipanti all'indagine dovuto alla elevata specializzazione del servizio offerto. Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che quasi tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono 95%).



Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali - Campionamento

Per il Dipartimento di Pordenone hanno risposto mediamente 8 clienti alla sezione relativa alla gestione dei campionamenti. La tipologia di clienti che ha risposto è quella di funzionari/impiegati di Enti Locali.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	6	1	1	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	5	1	1	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	0	5	3	0	0	0
4. Qualità tecnica	3	2	3	0	0	0
5. Comprensibilità	0	6	1	1	0	0
6. Completezza	1	4	2	1	0	0
7. Tempestività nella risposta	0	4	2	2	0	0
8. Competenza del personale	4	2	2	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	5	2	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	0	6	2	0	0	0
TOTALE	10	45	19	6	0	0

Dall'analisi dei dati si può osservare il basso numero di partecipanti all'indagine anche se, pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente, visto che le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) per il 68.8% mentre i giudizi di insoddisfazione (scarso+insufficiente) hanno raggiunto il 7.5%.



Dipartimento di Pordenone - Esecuzione di controlli ambientali – sopralluoghi

In questo caso hanno risposto 9 clienti alla sezione relativa alla gestione dei sopralluoghi eseguiti dal personale del Dipartimento di Pordenone. Le risposte organizzate in tabella sono riportate sotto.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	6	2	1	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	4	2	1	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	5	2	1	0	0
4. Qualità tecnica	1	7	1	0	0	0
5. Comprensibilità	0	8	1	0	0	0
6. Completezza	0	6	2	1	0	0
7. Tempestività nella risposta	0	5	3	1	0	0
8. Competenza del personale	3	5	1	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	2	4	3	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	0	7	1	1	0	0
TOTALE	9	57	18	6	0	0

Dall'analisi dei dati si può osservare il basso numero di partecipanti all'indagine anche se, pur nella esiguità delle risposte, l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente, visto che le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) per il 73.3% mentre i giudizi di insoddisfazione (scarso+insufficiente) si sono attestati al 6.6%.



Dipartimento di Pordenone - Gestione attività di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)

In questo caso hanno risposto 3 clienti alla sezione relativa alla gestione AIA del Dipartimento di Pordenone, 2 appartenenti alla categoria di impiegati comunali e 1 rappresentante politico. Le risposte organizzate in tabella sono riportate sotto.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	3	0	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	1	1	0	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	1	1	1	0	0	0
4. Qualità tecnica	2	1	0	0	0	0
5. Comprensibilità	1	1	1	0	0	0
6. Completezza	1	2	0	0	0	0
7. Tempestività nella risposta	0	2	1	0	0	0
8. Competenza del personale	2	1	0	0	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	0	2	1	0	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	0	3	0	0	0	0
TOTALE	8	17	5	0	0	0

Anche in questo caso si osserva un esiguo numero di partecipanti all'indagine oltretutto non appartenenti alla categoria di clienti direttamente interessati all'attività di AIA .

Pur nella esiguità delle risposte l'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che tutte le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono 83.3 %).



Dipartimento di Pordenone - Gestione rilascio pareri

Alla sezione relativa alla gestione del rilascio dei pareri da parte del Dipartimento di Pordenone hanno risposto mediamente 13 clienti.

Le risposte organizzate in tabella sono riportate sotto.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	1	11	1	0	0	0
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	2	9	1	1	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	0	11	1	1	0	0
4. Qualità tecnica	1	11	0	1	0	0
5. Comprensibilità	2	10	0	1	0	0
6. Completezza	1	10	1	0	1	0
7. Tempestività nella risposta	1	7	4	0	1	0
8. Competenza del personale	3	9	0	1	0	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	6	6	0	1	0	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	0	12	0	0	1	0
TOTALE	17	96	8	6	3	0

In questo caso si osserva un discreto numero di partecipanti quasi tutti appartenenti alla categoria dei funzionari/impiegati comunali tranne 1 caso di rappresentante politico.

L'esito si può considerare più che soddisfacente, visto che le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) per l'86.9% e l'insoddisfazione (scarso+insufficiente) è del 6,9%.



Dipartimento di Pordenone - Gestione rilascio pareri per Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)

In questo caso hanno risposto 10 clienti alla sezione relativa alla gestione del rilascio dei pareri in AUA da parte del Dipartimento di Pordenone. Le risposte organizzate in tabella sono riportate sotto.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non risp.
1. Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, reperibilità telefonica/online)	0	7	2	0	0	1
2. Assistenza nella definizione delle esigenze	1	5	3	1	0	0
3. Chiarezza delle informazioni fornite	2	5	2	0	1	0
4. Qualità tecnica	3	6	0	0	1	0
5. Comprensibilità	1	7	1	0	1	0
6. Completezza	2	6	1	0	1	0
7. Tempestività nella risposta	1	5	3	0	1	0
8. Competenza del personale	3	6	0	0	1	0
9. Cortesia e disponibilità del personale	1	7	1	0	1	0
10. Complessivamente l'attività di sopralluogo è:	0	8	1	0	1	0
TOTALE	14	62	14	1	8	1

In questo caso si osserva un discreto numero di partecipanti quasi tutti appartenenti alla categoria dei funzionari/impiegati di pubbliche amministrazioni tranne 1 caso di rappresentante politico

L'esito si può considerare soddisfacente, visto che le risposte hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) per il 76.0% e l'insoddisfazione (scarso+insufficiente) è del 9%.